Comisión de Turismo
Carpetas Nos. 2258 de 2013 y 1735 de 2012

Versión Taquigráfica N° 1790 de 2013

ACTIVIDAD TURÍSTICA

Normas
ver exposición

Responsables de la Licenciatura en Dirección de Empresas Turísticas de la Universidad Católica

CIRCUITO TURÍSTICO "POR LAS RUTAS DE LA HISTORIA, LA CULTURA, EL DEPORTE Y EL VINO"

Creación
ver exposición

Versión taquigráfica de la reunión realizada el día 4 de setiembre de 2013

(Sin corregir)

PRESIDE:	Señor Representante Juan Ángel Vázquez (Vicepresidente).
MIEMBROS:	Señores Representantes Graciela Cáceres, Mario García, Nicolás Pereira y Horacio Yanes.
INVITADOS:	Señor Director de la Licenciatura en Dirección de Empresas Turísticas de la Universidad Católica "Dámaso A. Larrañaga", magíster Gabriel Andrade y señora Coordinadora de la carrera, profesora María Teresa Russi.

SEÑOR PRESIDENTE (Vázquez).- Habiendo número, está abierta la reunión.

Dese cuenta de los asuntos entrados.

(Se lee)

—— La Comisión de Turismo tiene el agrado de recibir al licenciado Gabriel Andrade, Director de la carrera de Dirección de Empresas Turísticas de la Universidad Católica del Uruguay, y a la profesora María Teresa Russi, de Desarrollo Institucional.

SEÑOR ANDRADE.- Queremos agradecer especialmente la invitación. No es una frase hecha; venimos con mucho gusto a conversar con ustedes. Estamos muy comprometidos con el turismo en el Uruguay,

por lo tanto, vamos a contarles sobre nuestra carrera y, en la medida en que entiendan conveniente, vamos a dar nuestra opinión sobre el proyecto de ley de turismo y todo aquello que podamos aportar.

Desde el año 2004, la Universidad Católica del Uruguay ofrece la licenciatura en Dirección de Empresas Turísticas. Esta carrera está en el marco de la Facultad de Ciencias Empresariales de la Universidad, donde compartimos el espacio de formación de los jóvenes uruguayos con cinco carreras más: Contador Público, Dirección de Empresas, Negocios Internacionales e Integración, Economía y Relaciones Laborales.

Compartimos este emprendimiento con la Institución Kolping Uruguay. Esta Institución, representada por la profesora María Teresa Russi, es una ONG católica, de origen alemán, comprometida desde fines del siglo XIX con la formación en oficios y con el apoyo a los trabajadores. Kolping lleva varios años de actividad en Uruguay y, además de nuestro país, está presente en casi cien países en el mundo. Una de sus fortalezas - entre otras- es la de contar con una fuerte experiencia en formación operativa en los ámbitos de turismo, gastronomía y hotelería.

Nuestra Facultad de Ciencias Empresariales reúne una experiencia importante y conocimientos en la formación empresarial que complementamos con la Institución Kolping y con una tercera institución, argentina, la Universidad del Salvador, que ha sido un apoyo invalorable en estos diez años y que contribuyó con la definición de la carrera, porque llevan más de treinta años de experiencia en la enseñanza universitaria del turismo. O sea que ese es un poco el perfil de la carrera.

La carrera ha tenido una muy buena acogida en el ámbito del turismo en Uruguay. Se ha consolidado; es una carrera pequeña que está creciendo, que ha ido creciendo en estos diez años de vida.

Hoy participamos en la Cámara Uruguaya de Turismo y del Conglomerado de Turismo de Montevideo. También participamos del Consejo Nacional de Turismo -Conatur- desde el momento en que el ex Ministro Lescano propuso su creación, cuando asumió su primer período en el Ministerio de Turismo; se trata de un órgano que se planteó como asesor. Y este año hemos comenzado a trabajar en un programa de investigación.

Hasta ahora estábamos focalizados en la docencia pero, más allá de que los recursos para la investigación siempre son escasos, entendemos que ya es momento de empezar a trabajar en ese sentido y estamos implementando la Cátedra de Turismo, que va a trabajar sobre el turismo sostenible.

Esta es la presentación de nuestra carrera en el marco institucional y en lo que estamos comprometidos.

Hemos traído una presentación "Power Point".

En la pantalla pueden ver una descripción detallada del perfil de nuestros estudiantes. Básicamente, tratamos de desarrollar competencias en dos grandes áreas: comprender el turismo y entender su complejidad. El turismo es un fenómeno sistémico, donde juegan muchos actores y muchos factores. Por lo tanto, necesariamente, la carrera se plantea como un desafío de fortalecer sus competencias en la comprensión del turismo en todas sus dimensiones. Hoy, afortunadamente, en el Uruguay, así como en el mundo, el turismo se ha diversificado mucho; hay muchas especializaciones y modalidades, pero los estudiantes tienen que comprender esa complejidad, más allá de que luego cada uno de ellos pueda especializarse y desarrollarse en el área que tenga posibilidades y se sienta más realizado profesionalmente.

SEÑORA RUSSI.- Esta visión integra lo que es la academia y la formación universitaria con el proceso de acercamiento a la realidad, a partir de la vivencia de las prácticas laborales y profesionales, durante el proceso formativo.

Lo que se intenta en la formación de las competencias es acercar a los estudiantes al mundo de la empresa, al mundo de la realidad y que puedan ir complementando la formación en aula con la formación en la práctica.

SEÑOR ANDRADE.- Ese es un aspecto que nos interesa que, afortunadamente, con el apoyo de diferentes actores, públicos y privados, lo hemos ido logrando y fortaleciendo.

Así como les decía que uno de los objetivos fundamentales es que desarrollen competencias de turismo -no solo que sepan la teoría del turismo, también tienen que conocer la realidad- la otra columna fundamental de

nuestra propuesta es que sean especialistas en gestión.

Cuando hablamos de turismo, ya sea en el ámbito público como privado, hay que gestionar recursos escasos y trabajar con la gente. Ahí tenemos dos grandes desafíos: cómo usamos de la mejor manera los recursos escasos, cómo somos eficaces y eficientes, y cómo logramos que los equipos de trabajo, la gente que desarrolla actividades, pueda sentirse motivada para llevar adelante las diferentes propuestas. Todo eso, en un marco de compromiso con la sociedad, en un marco de ética, de responsabilidad y absolutamente comprometidos con la sostenibilidad del turismo.

Hoy se habla mucho de sostenibilidad. Está bien que se hable, es un tema especialmente importante, sobre todo cuando se dice que nuestras generaciones deben comprometerse en cuidar los recursos para las futuras generaciones.

Sin duda, nuestra carrera trata de desarrollar, de formar a los muchachos, a los futuros profesionales del turismo desde esas perspectivas. Es decir, compromiso con los recursos naturales, sin duda, pero también con lo cultural, con lo social. Ese es el perfil.

Con gusto dejamos el material y quedamos a disposición de ustedes para lo que necesiten.

Junto con nuestra propuesta de formación profesional, nos gustaría presentarles el marco que entendemos que hoy nos plantea el turismo. En ese marco, los muchachos van a tener que desempeñarse y, de alguna manera, todo el país está involucrado en ese desafío.

El sistema turístico es absolutamente complejo, juegan muchos actores. Un momento que me resulta difícil, y seguramente a muchos de ustedes también, es cuando llego a un aeropuerto desconocido a las dos de la mañana. Lo que deseo es que haya un señor con un cartelito que diga: Gabriel Andrade. Si no, me siento muy a la intemperie. Entonces, todo tiene que funcionar, y todo es importante. En un sistema, todos los actores son relevantes. Desde esa perspectiva, desde la absoluta interrelación de los actores, es que queremos ver el turismo en el Uruguay y que nuestros estudiantes internalicen ese desafío.

SEÑORA RUSSI.- La idea es seguir en la misma línea de la concepción integral que tiene desde el concepto del turismo, el concepto del servicio y de lo que es la formación. Es una línea que atraviesa, en forma transversal, todo el proceso.

SEÑOR PRESIDENTE.- Quisiera saber cuántos egresados ha habido de esta carrera a lo largo de estos diez años.

SEÑORA RUSSI.- En este momento son sesenta y siete graduados.

SEÑOR ANDRADE.- En el primer año de la carrera ingresaron veinte estudiantes y la última generación fue de cincuenta. La carrera es de cuatro años. Luego, ellos tienen que desarrollar una tesis. Por lo tanto, empezaron a surgir graduados a fines de 2009-2010.

SEÑOR PRESIDENTE.- ¿Cuántos de esos sesenta y siete han encontrado ubicación, se han insertado al mercado o quizás desarrollaron alguna empresa por sí mismos que tenga que ver con el turismo?

SEÑOR ANDRADE.- Tenemos de todo y muy satisfactorio. Esto en confianza y modestia aparte. Realmente, se han insertado muy bien. En general, a partir del tercer año, muchos comienzan ese proceso, porque además lo favorecemos. Hasta el año pasado, la experiencia laboral durante la carrera no era obligatoria; a partir de la generación 2013, sí lo es. Ellos tienen que certificar quinientas horas de prácticas en empresas, en cuatro años.

Es decir, todos los que quieran trabajar durante la carrera, lo hacen. Todos los graduados -respondiendo concretamente a la pregunta del señor Diputado- están trabajando en el sector, algunos en el exterior, con la expectativa de que vuelvan, pero el turismo es global, mundial.

SEÑORA RUSSI.- Algunos han estado trabajando en el exterior, y han vuelto a trabajar acá.

SEÑOR PRESIDENTE.- ¿El papel que cumple Kolping es complementario en la práctica, por ejemplo, en cuanto a las materias que elige para continuar la carrera?

SEÑORA RUSSI.- Kolping complementa desde dos ámbitos. Por un lado, la práctica, porque los primeros acercamientos se hacen desde el Hotel Escuela que tiene la institución en la calle Bulevar Artigas, cerca del Canal 5 y, por otro, hace tres años se está apoyando un proceso de internacionalización de las prácticas laborales. Los estudiantes de tercero y cuatro se presentan a una beca concursable para hacer pasantías en los Hoteles Kolping del sur de Chile, de Villarrica, Pucón y Valparaíso.

Los graduados también concursan por una beca por una pasantía profesional en los Hoteles Kolping de Europa. Este año fue la primera, por una pasantía en Munich, por tres meses, y para el próximo año el llamado se hará para Sudáfrica.

La idea es que ellos tengan la posibilidad de que este concepto de la internacionalización del sector se haga carne dentro del proceso universitario.

SEÑOR PRESIDENTE.- Sin duda, es muy importante la apertura hacia el mundo que se hace a través de Kolping, al tener esas instalaciones en Alemania.

SEÑORA RUSSI.- Kolping tiene una vocación en el servicio de la hospitalidad, porque desde el momento en que surge la organización, a instancias del padre Adolfo Kolping, una de las cuestiones que le preocupaba, cuando se empezaron a congregar los artesanos y los jóvenes para formarse, era que tuvieran un lugar donde se sintieran contenidos, seguros y atendidos. Ahí surge la idea de crear casas Kolping, que hay en todos los países donde está la organización.

Luego la idea fue evolucionando y se fue profesionalizando, hasta formarse alojamientos, que funcionan como instituciones educativas en hoteles escuela y, a su vez, como hoteles comerciales.

SEÑOR ANDRADE.- Además, Kolping, a través de la profesora Russi, permanentemente contribuye al fortalecimiento, posicionamiento y mejoramiento de la carrera, porque sin duda es una experiencia de la que vamos aprendiendo todos los días.

Con el señor Diputado Yanes nos encontramos muy a menudo en diferentes eventos, en todo el país; para nosotros es bien importante aprender de los especialistas.

(Diálogos)

SEÑOR YANES.- En primer lugar, pido disculpas por llegar tarde y, en segundo término, quiero agradecer la presencia de nuestros amigos.

Independientemente de que los egresados de Kolping estén colocados, trabajando, ¿a su entender cuál sería el incentivo para que las empresas turísticas vayan profesionalizándose, formando gente que luego tenga trabajo, que creo que era la preocupación del Presidente? En ese sentido, quiero saber si esta ley sería un instrumento, aunque fuera programático, que propendiera a incentivar la profesionalidad. Pregunto esto porque sabemos que hay mucho autodidacta en esta actividad, que lo ha hecho bien. Sabemos que el señor Diputado Pereira es un ejemplo, porque más allá de que su madre fuera docente en turismo, trabajó en agencias de viaje y fue un autodidacta, aprendiendo todo lo que tiene que ver con la reserva y coordinación de vuelos, que es tan complicado. Es decir, ¿cómo se podría incentivar para que las empresas fueran tomando gente formada y, al mismo tiempo, den el tiempo a la gente que está trabajando? Sigo poniendo como ejemplo al señor Diputado Pereira, ya que, por más que quisiera, en el país había pocas posibilidades de profesionalizarse.

Entonces, esta es una oportunidad para concretar estos aspectos en la ley.

Si hoy Kolping no pudiera responder, invitaría a la institución a que envíen alguna propuesta de mecanismo para incorporarlo al proyecto.

SEÑOR GARCÍA.- Queremos hacer una pregunta con respecto a la enseñanza del idioma inglés, que seguramente sea un requisito imprescindible para todos los que incursionan en la actividad turística.

Entonces, quiero saber qué grado de exigencia de inglés hay en la carrera que imparte Kolping y la procedencia de los alumnos, porque sabemos bien que en el sistema de educación público las horas de enseñanza del inglés cada vez son menos, lo que me parece que está generando una limitante en aquellos que quieran incursionar en la actividad turística, sobre todo teniendo en cuenta que nuestro país está mejorando su posicionamiento en materia turística.

Creemos que hablar inglés es fundamental para esta actividad, es una herramienta imprescindible.

SEÑOR ANDRADE.- Excelente pregunta, que a nosotros nos preocupa especialmente.

El nivel de inglés de los muchachos que ingresan es totalmente heterogéneo. Creo que somos la carrera de la universidad que tiene el porcentaje más alto de estudiantes de todos los departamentos, además de Montevideo, aspecto que nos enorgullece.

Algunos estudiantes provienen de liceos públicos, otros de privados; en general, la Universidad Católica tiene un programa de becas que todos los años se trata de incrementar, que van desde 50% al 80% y que buscan generar posibilidades y oportunidades a chicos que tienen dificultades económicas para acceder a la enseñanza privada.

SEÑORA RUSSI.- Además, la carrera tiene un sistema de concurso previo, que denominamos "Check In!", que se hace todos los años y los estudiantes que aspiran a ingresar a la carrera presentan ideas o proyectos que puedan tener viabilidad.

Lo que se les pide es que piensen en ideas innovadoras, creativas, que aprovechen lo local y lo territorial. Es decir, la gente del interior no tiene que recurrir a otro lugar, y puede pensar en desarrollar una propuesta en su lugar.

Un jurado evalúa los distintos proyectos y al ganador se le otorga una beca por el ciento por ciento de descuento para cursar los cuatro años de la carrera.

Estamos en la cuarta edición del concurso, y los alumnos que ganaron fueron del interior; este año fue el primero de Montevideo. Realmente, el nivel de desempeño que tienen los muchachos es muy bueno y hace honor al premio que reciben.

Esto ayuda a homogeneizar y a democratizar el acceso a la carrera.

SEÑOR ANDRADE.- La universidad, en general, está preocupada por la enseñanza del idioma, que hoy es imprescindible en cualquier profesión. En ese sentido, desde hace cinco años se exige a los muchachos un nivel mínimo de inglés para entregarles el título. A partir del primer año invitamos a quienes tengan mayores carencias a que mejoren sus niveles de inglés; la propia universidad les ofrece formación en inglés gratuita, fuera del horario de la carrera, en diferentes niveles. Muchos estudiantes aceptan la propuesta.

SEÑOR PRESIDENTE.- ¿A qué nivel llegan?

SEÑOR ANDRADE.- Hasta "First Certificate".

En la carrera de turismo tenemos una preocupación adicional, que es que también manejen un básico de portugués, ya que tenemos muchas expectativas del potencial turístico de nuestros hermanos del norte. Entonces, desde el primer año tienen formación en portugués.

Según el nuevo plan, que comenzó este año, con algunas modificaciones y mejoras, en general, de todas las carreras de la facultad, en cuarto año algunas materias se dictarán en inglés y portugués, como forma de que los alumnos se comprometan con el desafío de manejarse adecuadamente con el idioma.

SEÑOR PRESIDENTE.- Es muy importante lo que el señor Andrade dijo del inglés gratuito, porque tengo una hija ahí y estoy pagando una academia por fuera.

(Hilaridad.- Diálogos)

SEÑOR ANDRADE.- Que se ponga en contacto con el departamento de inglés; quedo a las órdenes para ayudarla en la gestión.

SEÑOR GARCÍA.- Yo me siento un analfabeto global porque no sé inglés; nosotros provenimos de la época en que no se enseñaba inglés y, por eso, estudié guitarra, pero era otro mundo.

Soy abogado de profesión, pero realmente nos cuesta comunicarnos cuando viajamos, porque no sabemos inglés. Vemos cómo el mundo se está desarrollando y cómo todo el mundo habla inglés. Por eso, creemos que una de las grandes necesidades de nuestro sistema educativo es la enseñanza del inglés.

SEÑORA RUSSI.- En ese sentido, hay una limitante adicional, porque gran parte de la bibliografía, documentos y material de estudio está en inglés.

Por lo tanto, ya desde el primer año, cuando empiezan a tomar contacto con materias específicas, tienen que acercarse a la lengua extranjera para entender la información. Ese es otro de los elementos que influye para que se pongan a tiro con el idioma.

SEÑOR PRESIDENTE.- Tanto el idioma inglés como el chino son muy importantes.

SEÑOR ANDRADE.- No he tenido la suerte de viajar a China, pero el otro día hablé con un amigo que estuvo allá y, precisamente, le pregunté sobre este tema. Me dijo que, en general, con el inglés uno se puede mover sin mayores dificultades.

Por otra parte, creo -aclaro que no me baso en ningún estudio sistemático- que los uruguayos, culturalmente, tenemos bloqueos para aprender otros idiomas. Digo esto porque cuando uno va a cualquier otra parte ve gente que, a pesar de estar en posiciones muy modestas, se maneja en distintos idiomas. Entonces, me parece que debemos tener alguna dificultad cultural.

(Diálogos)

SEÑOR PRESIDENTE.- Creo que eso va mucho en la génesis, en los ancestros que cada uno haya tenido.

SEÑOR YANES.- Yo estuve en China y en Taiwan.

Cuando hicimos la página web del Ministerio, tuvimos problemas para traducirla al mandarín. Estuve con el Ministro de turismo de Taiwan y con la tercera jerarquía en China, y nos plantearon que no tenían problemas en este sentido pero que el instrumento que utilizan es la web.

Además, en contra de lo que a veces pensamos, no es tan común que en otros lados sepan inglés u otros idiomas. Por ejemplo, al recorrer China comprobé que a veces ni entre ellos se entienden, porque hablan distintos dialectos. A veces, los intérpretes que iban con nosotros tenían problemas cuando llegábamos a algún lugar. El mandarín es el idioma oficial, pero cada provincia tiene un dialecto.

En algunas naciones esto pasa por la supervivencia. Tal es el caso de Paraguay: no es que estén acostumbrados a hablar otros idiomas, si no que tienen muchos dialectos.

Lo importante aquí es que en Uruguay no se encontraban personas con conocimiento de mandarín suficiente como para traducir nuestra página web. Entonces, se nos planteó hacer un convenio, en virtud del cual ellos traducían nuestra página -más allá de que estuviera en inglés-, para que pudiéramos llegarle al primer nivel de turistas que iba a empezar a salir de China.

(Diálogos)

SEÑOR PRESIDENTE.- Tengo entendido que ustedes querían hacer algunas observaciones o dar su opinión sobre la iniciativa relativa al turismo.

SEÑOR ANDRADE.- Antes, quiero contestar la consulta del señor Diputado Yanes, que es muy importante.

La ley es un espacio especialmente valioso y privilegiado para acompañar el desafío que el país está asumiendo en cuanto a la formación de profesionales de turismo. Se trata de algo muy nuevo.

Además, si ustedes me permiten, quiero asociar esto con otro aspecto que nos preocupa especialmente, y que está reflejado en la iniciativa. Me refiero al incipiente proceso que está viviendo la sociedad uruguaya de reconocer la importancia del turismo. En lo personal, creo que, hasta ahora, el turismo no ha tenido su lugar. Ahora, eso está cambiando. El proyecto muestra esto como una preocupación y transfiere a todo el sistema educativo la responsabilidad de que la sociedad uruguaya valore la importancia del turismo en lo económico y en lo social, y en su capacidad de distribuir la riqueza.

A mi generación -creo que represento a la generación más antigua en este ámbito- le hablaban del Uruguay de Hernandarias y de toda la tradición ganadera. Luego, afortunadamente, se agregó lo vinculado al agro. Sin embargo, la consideración de la sociedad en cuanto al turismo ha sido y es baja.

Esto lo relaciono con la consulta del señor Diputado Yanes, y digo que es necesario que quienes se profesionalicen en el turismo tengan algún tipo de ayuda, de promoción.

También me gustaría vincular esto con otras dos carreras que para mí son muy significativas -ojalá que con el turismo pase lo mismo-: las vinculadas a la comunicación. Hace treinta o treinta y cinco años, a poca gente en el Uruguay se le ocurría que la carrera de periodista o publicista se pudiera estudiar en una universidad. Para ser periodista había que estar en la redacción hasta las cinco de la mañana, había que tener coderas para hacer mucho mostrador, había que relacionarse; la experiencia, la intuición y el relacionamiento son importantes en esta y en cualquier actividad. Hoy la sociedad uruguaya y las empresas vinculadas a la publicidad y al periodismo valoran a los profesionales del sector, universitarios o no. Cuando hablamos de profesionalización nos referimos a gente absolutamente jugada a lo que hace, que trata de mejorar permanentemente.

Quizá podríamos aprovechar esta oportunidad para analizar el tema más a fondo y hacer un aporte más significativo de cuáles podrían ser los mecanismos a utilizar. Por ejemplo, un mecanismo muy valioso podría ser -aclaro que esta no es mi especialidad- el proyecto de inserción laboral juvenil que, si no me equivoco, tiene media sanción. El hecho de que los organismos del Estado, las Intendencias y las empresas privadas tengan algún tipo de incentivo e incorporen gente formada del sector tendría un efecto sinérgico muy valioso.

Entonces, debemos incentivar a que más muchachos empiecen a visualizar formarse en turismo. También me pongo del otro lado, en el lugar de padre. Si hace diez años un chico le decía a su padre que quería estudiar turismo, quizá pusiera algún reparo.

SEÑORA RUSSI.- Hoy existe la opción de hacer bachillerato artístico. A veces, cuando a los padres nos toca escuchar que nuestros hijos lo quieren hacer, nos tiramos un poco para atrás, pero es una opción. Esto también pasa por sensibilizar y por cambiar desde el mundo adulto la concepción de cuál es el futuro y a dónde se quiere ir en el desarrollo.

También se debe analizar cómo se vienen dando esas tendencias. Como decíamos anteriormente, en los últimos seis años el turismo en Uruguay tuvo un crecimiento significativo, con mucho derrame. Entonces, hay que empezar a mirarlo con otros ojos. Me refiero al mundo adulto, al mundo empresarial y al mundo de la gestión, porque los jóvenes quizá ya lo ven de manera distinta.

SEÑOR ANDRADE.- Como decía el señor Diputado, existe un doble universo en la gente joven. Debemos incentivarlos para que vean las oportunidades que hay en el turismo, porque las hay.

En el país, el turismo tiene un potencial increíble. Como ustedes saben muy bien, en 2002 tuvimos 1:300.000 turistas y en 2012 -a pesar de que la cifra bajó con relación a 2011-, recibimos 2:800.000. O sea que en diez años duplicamos la cantidad de turistas que ingresaron al país.

Además, la actividad se está diversificando enormemente. No quiero insistir en esto, pero cada vez más se generan nuevos productos turísticos en todo el país, y eso es muy bueno. Ya no solo se trata de lo tradicional -la zona termal, Colonia, Maldonado, Rocha- sino que hoy existen posibilidades reales muy interesantes en todo el país..

.... Se trata de que la ley ayude a que la sociedad empiece a valorar la importancia del turismo y las posibilidades de buenos trabajos que brinda a los jóvenes.

Por otro lado, se debe incentivar a las empresas para que a través de algunos mecanismos de promoción incorporen gente especializada. Sin embargo, no debemos olvidar que hay otro universo que es el de la gente que ya está y que también necesita profesionalizarse. Y para eso también hay mecanismos. Kolping está trabajando muy bien en ese sentido e Inefop presenta posibilidades interesantes, pero se deben buscar formas para que la ley incentive a las empresas a fin de que impulsen a su gente a que se prepare y que esa inversión en recursos económicos y tiempo tenga una compensación.

En el proyecto de ley se habla de proyectos cofinanciados por parte del Ministerio de Turismo y Deporte. Seguramente ustedes encontrarán posibilidades legales para ello porque es parte de su especialización, pero vamos a tratar de aportar algo en ese sentido ya que es una oportunidad valiosa para dar pasos importantes. Estamos muy lejos en calidad de servicio, muy lejos. No solo es así en el turismo. Reitero que estamos muy lejos y tenemos que mejorar los momentos de la verdad de los que hablan los especialistas, es decir, cuando tomamos contacto con los servicios de las empresas. No se trata solo del momento de la venta sino de cuando hay una dificultad o un reclamo. Un amigo me dice que cuando va a un restaurante, no importa cuál sea el nivel, tiene miedo de quebrarse el brazo intentado que algún mozo lo atienda. Tenemos mucho para mejorar en cuanto a calidad de servicio.

SEÑOR PRESIDENTE.- Todos los procesos tienen su evolución; fíjense que la visión del Partido Colorado, cincuenta años atrás, creó el Ministerio. También ha avanzado la tecnología.

Digo esto porque veo que el señor hace hincapié en los últimos diez años, pero esto viene de mucho antes.

SEÑOR ANDRADE.- El proyecto de ley habla de 1933.

(Diálogos)

SEÑOR PRESIDENTE.- Bienvenido sea; al país ahora le vienen bien las Rutas Nacionales Nº 1, Nº 5 y Nº 8, que hizo la dictadura. Todo tiene pros y contras.

SEÑOR YANES.- Quiero recordar a don José Villar, que fue el primer Ministro de Turismo. Ese Ministerio fue creado durante la Administración 1985-1990 de Sanguinetti, postdictadura, cambiando lo que era la Dirección de Turismo. Tuvimos a un panadero y a un veterinario como Ministros, lo que demuestra que el turismo es tan abierto que genera esas cosas.

No quería dejar de hacer este reconocimiento a la Administración del Partido Colorado y al gran Ministro que fue José Villar, un amigo que abrió muchos caminos.

SEÑOR GARCÍA.- Creo que lo que interesa es que hemos asistido a una verdadera política de Estado en materia turística que vemos reflejada también en los centros de enseñanza, que cada día priorizan más esta actividad. Creo que el mensaje es que el país ya dejó de ser agroexportador. Lamentablemente, con el grado de instrucción que tenemos, la población cada vez lee menos la letra chica. Entonces, lo que importa son los grandes mensajes. Hoy la gente se está dando cuenta de que tiene una gran oportunidad en el turismo. Y de eso hemos sido responsables todos los partidos políticos porque hemos encontrado un punto en que nos hemos puesto de acuerdo; por lo tanto, es una actividad

que hoy no genera grandes contradicciones dentro del sistema político. Creo que eso es lo que debemos rescatar.

Hemos dicho muchas veces que el buque insignia de las políticas de Estado es la actividad turística. Nos encantaría que la forma en que se trabaja en esta actividad, involucrando a todos los agentes, sea el modelo a replicar en las diferentes áreas que nuestro país necesita proyectar al siglo XXI y en las que, lamentablemente, estamos aferrados al siglo XX. Creo que es importante destacar esto. Este proyecto va en esa dirección de ayudar a profesionalizar esta actividad y darle un mejor marco regulatorio. El gran objetivo de esta Comisión es que durante este período legislativo este proyecto pueda ser aprobado en ambas Cámaras para que el país se proyecte en el siglo XXI con un marco jurídico propio y adecuado a los tiempos que vivimos.

SEÑOR ANDRADE.- Estamos alineados con lo que decía el señor Diputado. Se trata de una actividad que ha logrado unanimidades a nivel de todas las colectividades políticas.

SEÑORA RUSSI.- Además, tiene consolidados fuertes procesos asociativos que hoy están funcionando. De hecho, este sector es el que más fuertemente ha aceptado la modalidad de "cluster" y se sigue trabajando en esa dirección.

Dentro del ámbito de la educación es muy importante y genera un valor multiplicado el hecho de poder articular entre todos los actores las acciones, las actividades y los emprendimientos, porque a nosotros también nos dan insumos a los efectos de actualizar la propuesta educativa. ¿Qué precisan las pequeñas, medianas y grandes empresas? Lo que la Academia, la universidad, los institutos y los centros de formación tienen para brindar al mercado, porque los futuros profesionales, trabajadores y empresarios salen de allí. Entonces, la invitación a trabajar articuladamente y el desarrollo de las asociaciones son fundamentales para consolidar el turismo como actividad integradora y cosmopolita.

SEÑOR ANDRADE.- La experiencia conjunta de trabajo entre los empresarios privados para mejorar un destino es tremendamente valiosa y poco frecuente en la cultura uruguaya. A veces, cuando viene gente del exterior y toma contacto con la realidad uruguaya pregunta por las chacras turísticas. Que se junten empresarios para generar lazos de confianza es muy bueno. En el turismo hay ejemplos muy valiosos dado que se ha logrado juntar a empresarios privados, pero también organismos públicos, al Ministerio de Turismo y Deporte y a las Intendencias y esa es una experiencia tremendamente valiosa.

SEÑORA RUSSI.- Eso aparece en el proyecto.

SEÑOR ANDRADE.- Además, con la articulación y coordinación entre lo nacional, lo departamental y lo municipal -esta tercera y nueva instancia de Gobierno- creo que también se puede dar un impulso importante.

Este es un tema que nos apasiona y quedamos a disposición. Nos llevamos como deberes -muy entusiasmados- tratar de darles algún aporte -quizás muy modesto y conocido- sobre lo que nos planteaban en cuanto a cómo favorecer desde la ley la formación y el esfuerzo de los jóvenes y de quienes están en actividad para invertir en el sector.

SEÑOR PRESIDENTE.- Como integrante de esta Comisión, me llevo una experiencia extraordinaria en cuanto a la iniciativa de la gente.

En la primera visita que hicimos al departamento de la señora Diputada Cáceres, Río Negro, estuvimos desde las nueve de la mañana hasta las ocho de la noche escuchando iniciativas distintas. Es claro que la zona del río Uruguay es muy rica en distintas posibilidades turísticas, y se han ido concretando.

Ayer escuchaba versiones sobre Las Cañas -zona donde vive el señor Diputado Mañana- en cuanto a cómo fue transformada la zona; allí existe un atractivo espectacular. Hay otros departamentos con iniciativas muy importantes.

Sería bueno que los empresarios que se constituyen para llevar adelante esos emprendimientos tuviesen la posibilidad de ir al interior. Por ejemplo, en el interior yo he captado muchas iniciativas espectaculares; será porque me gusta el turismo de campaña. También el departamento de Lavalleja tiene sus atractivos. Creo que si se escuchara más a la gente, habría más incentivos en cuanto a conformar atractivos turísticos.

SEÑORA CÁCERES.- Sin lugar a dudas, lo que dice y resalta de mi departamento es así.

Ya que veníamos hablando y reconociendo al Partido Colorado a la salida de la época negra del país, quiero señalar que el doctor Mario Carminatti -a quien homenajeamos en el día de ayer- fue el impulsor de generar el turismo en el departamento de Río Negro porque rescató el balneario Las Cañas, donde no iba nadie. Empezó a lotear y a realizar un trabajo que se ha sostenido en el tiempo y ha resultado muy productivo para el departamento.

Nosotros tenemos un turismo de sol y playa de río, algo demasiado bonito. Me parece que todavía no lo sabemos o no lo podemos explotar bien. ¿En qué sentido? El día que estuvimos con los integrantes de esa Comisión, recibimos la visita de muchos representantes de pequeños emprendimientos que nos querían manifestar sus ideas y que no encontraron un apoyo económico. El solo hecho de salir y llegar a las costas de los ríos, ya incentiva para promover el turismo agreste, el de sol y playa y el de invierno de baja temporada porque se pueden hacer muchísimas cosas. En las costas de los ríos hay mucho turismo: el de la pesca, el de la tarde de sol en invierno. De todos modos, junto con los pequeños emprendedores de nuestro departamento, quienes tienen mucha cabeza, no encontramos el crédito económico. Esa es una gran traba para nosotros.

SEÑOR ANDRADE.- Creo que la ley puede ayudar en ese sentido.

Coincido plenamente en que en el departamento de la señora Diputada se está trabajando en cuanto al turismo histórico industrial. Se trata de recursos tremendamente valiosos, que se aprovechan en todo el mundo.

El universo empresarial en todo el mundo, pero en Uruguay especialmente, muestra que la gran mayoría de los emprendimientos son micro o pequeños, y hay muchos emprendedores con buenas ideas, sin recursos económicos. Seguramente, en forma selectiva, se acompañe el apoyo económico con desarrollo en cuanto a la gestión, porque los emprendimientos deben ser rentables. Un emprendimiento que fracasa -así sea con recursos del emprendedor o de la sociedad- es frustrante, pero también lo es para el emprendedor. Por lo tanto, el apoyo económico debe estar acompañado por la capacitación o el desarrollo de habilidades. Se pueden tener ideas muy buenas pero, en el día a día, eso hay que promocionarlo, venderlo, hay que gestionar proveedores, etcétera.

Otro departamento donde hay mucho para hacer y que hoy está con dificultades es Paysandú. Allí están las colonias rusas y las islas del río Uruguay, con espacios muy importantes. Pero, claro, se necesitan recursos. En forma ordenada y con criterios objetivos se puede hacer mucho para desarrollar al emprendedor; es otro capital que el Uruguay necesita.

SEÑOR PRESIDENTE.- En ese departamento también nos visitaron aquellas chicas que estudian en UTU una carrera turística. No sé si no podría haber alguna interrelación con la propia Facultad aunque no sé qué título logran ni qué asignaturas tienen...

SEÑORA RUSSI.- Es la carrera de técnico universitario en turismo. Dependiendo de la forma de acceso -que no tengo clara en este momento-, en algunos casos se habilita el curso universitario y, en otros, no. En términos generales, quienes terminan los bachilleratos y las carreras de técnico en turismo pueden acceder después a la formación universitaria.

En nuestro caso, la diferencia sustancial entre las propuestas es que la licenciatura apunta a la profesionalización y la gestión de las empresas turísticas, en tanto que las otras carreras van más hacia el foco de la gestión del turismo como concepto general.

(Diálogos)

SEÑOR GARCÍA.- Ha quedado claro el clima que reina en esta Comisión asesora del Parlamento.

No sé si la idea era analizar el texto del proyecto de ley junto con los invitados. Yo quiero hacer algunas preguntas sobre el texto de la iniciativa porque pretendo tener una opinión sobre todos los artículos.

Si bien es cierto que este es un proyecto de ley que nace con el mayor consenso posible en cuanto a los involucrados en la materia, hay algunos puntos que dejaron algunos cuestionamientos o interrogantes. Por ejemplo, en el artículo 5º se define al operador turístico como la persona que presta actividades o servicios de cualquier naturaleza dentro de las zonas turísticas. Esto llevaría a que todo aquel que ejerciera cualquier actividad económica en una zona balnearia fuese considerado operador turístico. Por supuesto, esto ha generado algún tipo de cuestionamiento en cuanto a la generalidad del concepto, por lo que sería bueno conocer la opinión de los invitados sobre este tema concreto.

Por otra parte, quisiera hacer alguna consulta con respecto al artículo 14 del proyecto, que establece la responsabilidad con respecto al paquete turístico. Cabe aclarar que algunos integrantes de la Comisión ya están trabajando en una redacción alternativa, porque se entiende que la responsabilidad dispuesta en este artículo puede ser un poco pesada. Inclusive, queremos asesorarnos con especialistas en materia de derecho civil, ya que se está alterando el régimen general de responsabilidad civil.

Por lo tanto, queremos conocer su opinión sobre este tema, más allá de que el proyecto tiene algunas carencias; en realidad, no quiero hablar de carencias, porque quizás lo que esté ocurriendo sea que no estamos en el momento histórico oportuno para crear un organismo interinstitucional que tome decisiones específicas en materia de turismo. Lo que sucede actualmente es que muchas veces hay descoordinación entre los diferentes actores, por ejemplo, el Ministerio de Turismo y Deporte, las Intendencias y otros Ministerios. Inclusive, en mi departamento estamos viviendo una situación de ese tipo, porque no se sabe quién debe tomar la resolución, lo que lleva a que en ocasiones no se tomen las más acertadas. Eso tampoco lo prevé el proyecto, pero como desde tiempos inmemoriales se viene arrastrando el concepto de aumentar la burocracia, lo que no consideramos pertinente, creemos que no sería oportuno crear ese organismo en este momento.

Sin embargo, si apuntáramos a la profesionalización de la actividad y a un trabajo dinámico, optaríamos por tener un organismo que coordinara todas las políticas en materia de turismo, más allá de la labor del Ministerio. Decimos esto porque tal como está planteado nuestro territorio, con diferentes jurisdicciones -por llamarlo de alguna manera-, algunas cosas le competen a las Intendencias, otras al Ministerio de Ganadería, Agricultura y Pesca, otras al Ministerio de Turismo, etcétera, lo que lleva a que sea difícil actuar. De esta forma se entra en una nebulosa, y nadie sabe quién y qué rige en determinados lugares. Sin duda, todo eso ha llevado a que se pretenda crear ese organismo, pero no sé si esta es la oportunidad para ello o si debemos introducirnos en un camino que nos proyecte.

Por lo tanto, me gustaría conocer la opinión de quienes nos visitan con respecto a los temas señalados.

Haciendo memoria recordé que el problema con el artículo 14 se basa en la definición de paquete turístico; creo que ese es el punto que hace disparar todos los mecanismos de responsabilidad.

SEÑOR ANDRADE.- Como bien dijo el señor Diputado, se trata de temas amplios y polémicos; algunos de ellos los desconocemos, pero como gente involucrada con el turismo vamos a dar nuestra opinión.

El tema del paquete turístico tiene sus bemoles, pero -lo hemos discutido con la profesora Russi- la interpretación que hicimos fue que la ley se pone del lado del turista porque, inclusive, en el proyecto se habla de un ámbito de defensa del turista -la Defensoría del Turista-, lo cual no me parece menor, ya que es una preocupación que nosotros compartimos. Entonces, a quien organiza el paquete se le debe decir que debe ser absolutamente responsable y cumplir con lo que promete. Además, los involucrados en el paquete o propuesta turística deben estar regulados, ya que el proyecto hace referencia a los compromisos formales que debe asumir el prestatario. Creo que lo que se pretende es que no haya ninguna duda con respecto a quién tiene la responsabilidad por los servicios que se ofrecen

Desde la perspectiva del turista, me parece muy válido que se haya plasmado esa preocupación en el proyecto; se podrá decir que se hace asumir al empresario que propone un paquete turístico una responsabilidad muy fuerte; bueno, es un equilibrio difícil.

Nosotros creemos que se debe tratar de manejar esos equilibrios y que alguien debe ser responsable. El señor Diputado García lo dijo claramente cuando planteó el tema interinstitucional, ya que las responsabilidades difusas, en situaciones extremas, hace que nadie sea responsable. Entonces, desde esa perspectiva, entendemos razonable que se establezcan responsabilidades.

El señor Diputado García también dijo que se está buscando una redacción alternativa, y nosotros estamos de acuerdo, pero debe hacerse sin descuidar la protección al turista. Digo esto porque, por ejemplo, si llego a un aeropuerto, de madrugada, en un lugar desconocido quiero que el servicio que contraté y pagué esté disponible.

SEÑORA RUSSI.- En realidad, uniendo el tema del paquete turístico con la definición del operador, debo decir que actualmente se está dando un cambio de situaciones. Hace algunos años había gente que se dedicaba exclusivamente a trabajar con los turistas, pero hoy eso se ha ido diluyendo porque el turista es libre. Cuando un turista viene a través de una agencia, contrata un paquete o viene direccionado, está más controlado, pero la tendencia indica que, en general, el turista hace su propia indagación en el medio, busca en las redes o se informa por el boca a boca, lo que hace mucho más difícil saber si al ir a un destino calificado como turístico, concurrió al recinto o establecimiento destinado a ese fin, o si fue a donde tenía ganas de ir.

Entonces, se trata de un proceso de cambio y de maduración que debe llevar a cabo el empresariado uruguayo, y hay que acompañarlo para que pueda ir asumiendo esas responsabilidades. Quizás sea muy duro plantear que todos los involucrados son operadores, pero el hecho de estar ubicado en determinados lugares, por definición, hace que se esté entrando en ese ámbito

Por ejemplo, Rocha tiene balnearios que trabajan fundamentalmente con el turismo, ya que la actividad local, per se, es muy baja, independientemente de que se esté en alta o baja temporada. Y en realidad, el turismo interno también hay que considerarlo, ya que consume y se desarrolla cada vez más. Entonces, ¿el turista internacional merece recibir un trato diferencial con respecto el turista interno? No; se debe desarrollar un proceso integrado y lo más homogéneo posible. Me declaro neófita en los temas legales, pero creo -de acuerdo con lo que hemos conversado- que el concepto del empresario tiene que ir evolucionando en ese sentido. Por lo tanto, si tomamos determinadas opciones también debemos asumir las consecuencias.

SEÑOR ANDRADE.- Exactamente, y consideramos que el artículo 5º es demasiado amplio y abarcativo.

Pero también podemos leerlo del otro lado. Por ejemplo, si yo tengo un negocio en una zona turística, buena parte de mi clientela van a ser turistas. Entonces, como el turismo es un activo muy valioso para el país, debo asumir un compromiso fuerte para mejorar mi capacidad y la calidad de mi servicio. Sin embargo, si se me incluye como un prestador turístico, tengo alguna objeción

Quizás debamos considerar la forma adecuada para que la ley incentive a la prestación de mejores servicios, sea cual sea nuestro negocio, ya que como bien dice la profesora Russi, no solo hay que tener en cuenta al turismo extranjero, sino a toda la clientela, independientemente de su origen. Otro aspecto a resaltar, también especialmente importante y que referimos desde la experiencia positiva, es el trabajo conjunto interinstitucional, los privados con los privados, pero también los públicos con los públicos. No voy a decirles nada que no sepan, pero no se logra que el Ministerio de Educación y Cultura abra los museos cuando están los turistas. El sentido común se siente lesionado porque en días y horarios en que puede haber afluencia importante de turistas, los museos están cerrados...

SEÑORA RUSSI.- En los procesos asociativos, en este diálogo público-privado y privado-privado estamos trabajando, pero faltan actores. Compartimos la experiencia del Conglomerado de Turismo de Montevideo, donde se trabaja con el Ministerio del Interior, con el Ministerio de Turismo y Deporte, con la Intendencia de Montevideo en forma absolutamente mancomunada.

Con el Ministerio del Interior logramos redactar una especie de protocolo de acción por el cual cuando se organiza un evento de más de cincuenta personas se da aviso para establecer un dispositivo especial que cubra posibles inseguridades. Ese trabajo con la Policía Turística realmente valió la pena, se hizo muy bien y se valora, pero es necesario amplificarlo a otros ámbitos como, por ejemplo, con el Ministerio de Transporte y Obras Públicas. La llegada de los cruceros al Puerto, y la movida que genera la convivencia de un puerto de cruceros con un puerto productivo son elementos que justifican prever, no sé si un organismo, pero sí, por lo menos, mecanismos de articulación. Eso es fundamental para que el turismo sea exitoso.

SEÑOR ANDRADE.- Hay que reconocer el esfuerzo del Ministerio de Turismo y Deporte, de sus diferentes autoridades, más allá del partido que haya estado a cargo del Gobierno, por generar esos espacios de cooperación y de colaboración en aras de una actividad muy importante que ya se viene. Ha habido avances. Quizás un organismo no burocrático facilite ese cambio cultural, porque en última instancia se trata de un cambio cultural, no menor por cierto.

SEÑOR PRESIDENTE.- Tomaremos en cuenta las apreciaciones vertidas.

Ha sido un gusto recibirlos, y les agradecemos la presencia.

(Se retira de Sala la delegación integrada por el magister Gabriel Andrade y la profesora María Teresa Russi)

——— En el año 2012 fui autor de un proyecto de ley que la Cámara derivó a esta Comisión. Tengo especial interés en que sea aprobado para que luego sea tratado en el Senado.

El proyecto de ley refiere al turismo en la zona del oeste de Montevideo, teniendo en cuenta sus características distintivas, como el vino, el deporte, la historia. Hemos visitado instituciones deportivas importantes como el Club Olimpia, que tiene 3.500 asociados y que brinda servicios realmente espectaculares.

En cuanto a la historia, desde 1868 en que se inaugura la estación férrea, Colón ha tenido una evolución muy importante que ha dejado rastros históricos en la zona, como ser la casa de un ex Presidente de hace muchos años y otras cosas más. Esto ha incidido en que la población de las zonas de Melilla, Colón, Peñarol viejo, etcétera, tengan una cultura bastante especial.

Esto es lo que dice el proyecto de ley de mi autoría, el que aspiro sea aprobado por esta Comisión.

SEÑOR GARCÍA.- Yo tengo alguna que otra inquietud con respecto al tema anterior, pero ya que nos estamos ocupando de el planteado por el señor Presidente, prosigamos, pero antes de levantar la sesión, me gustaría decir algunas cosas.

SEÑOR YANES.- Yo ya adelanté posición favorable en cuanto al proyecto de ley. Lo único que resta es buscar una redacción adecuada para que la declaración sea, digamos, honorífica; sería algo que no me costaría nada; al contrario: me parecería positivo apoyarlo.

El artículo 3º dispone que se establezca de interés nacional la actividad de inversión en el circuito referido, acondicionamiento, refacción, etcétera. Si la idea es establecer que la ley ve con buenos ojos que existan inversiones, algún tipo de beneficio, no tengo problema en votarlo hoy. Lo que no estoy en condiciones de acompañar inmediatamente es un mandato de la ley para que exista algún tipo de beneficio a la zona. Que el Estado vea la forma de apoyar las inversiones en la zona a través de un planteo programático, al ser una ruta turística, cultural, etcétera, me parece buena cosa. Ahora, no me animo, no podría votar hoy el artículo con otra interpretación que no fuera esa.

A nivel de bancada me comprometo a traer una posición para la próxima sesión. Todo lo que sea jerarquizar e individualizar zonas y espacios de nuestro país, como en este caso, que tiene un fundamento muy importante, me parece bueno y lo voy a acompañar...

(Fin de la grabación)